

地域福祉実践の情報化に関する基礎的研究 : みやぎ生協住民参加型サービスにおける実践記録の分析を通して

著者	小沼 春日
雑誌名	人間福祉研究
巻	8
ページ	11-26
発行年	2005-03-20
URL	http://id.nii.ac.jp/1136/00000377/

地域福祉実践の情報化に関する基礎的研究 — みやぎ生協住民参加型サービスにおける実践記録の分析を通して —

小 沼 春 日*

I. 研究目的

社会福祉実践における「記録」は、その実践の証憑として歴史とともに発展してきており¹⁾、各実践現場において「記録」が重要であることは周知の事実であるにもかかわらず、記録の方法、共有等の活用面において多くの課題が山積しているのが現状であるといえよう²⁾。

特に、地域福祉実践現場における「記録」については、「地域福祉活動の記録法が確立しているか」といえば、ケースワークやグループ・ワークの記録法に比較して、かなり遅れている事実を認めざるを得ない」と指摘³⁾されている。社会福祉基礎構造改革後、地域福祉の推進が叫ばれ、地域福祉実践の充実が命題となっているにもかかわらず、こうした地域福祉実践の「記録」についての研究は希少であるのが現実であるといえよう。

しかし一方で、地域福祉実践現場にかかわらず、社会福祉の実践の担い手には、専門家から一般の住民によるボランティア活動も含め多種多様であり、それぞれの持つ価値基準（行動倫理）、知識、技術の程度の差異は大きい。つまり、ソーシャルワーク倫理綱領を基盤とする専門職から、本来のボランティア

の特性である「自発性」、「利他性」、「無償性」、「開発性」を基盤とするものなど、担い手の属性毎の準備性に相違があり、それぞれに応じた実践を展開しているというのが現実に近い形であると考ええる。従って、各主体の属性、構成要員、価値（倫理基準）に依拠するところが大きい社会福祉の実践の水準は混沌とした中にあるといえよう。

今回はこれらの背景を踏まえ、本論では、地域福祉実践の情報化に関する基礎的研究として、住民参加型サービス供給組織である、みやぎ生活協同組合の「くらしの助け合い活動」の記録、特に自由記述部分の分析を通して、地域福祉実践の情報化の手段である「記録方法」を確立するための糸口を探求することを目的としている。

II. 研究方法

本研究においては、地域における住民参加型サービス供給組織である、みやぎ生活協同組合（以下、「みやぎ生協」と略）の「くらしの助け合いの会」の活動記録を中心に、「記録化」の実践の取り組みについて分析を行う。まず、「くらしの助け合い」の活動組織について概括したい。

*北海道浅井学園大学人間福祉学部生活福祉学科

キーワード：地域福祉実践、記録、福祉情報化、生活協同組合、住民参加型サービス供給組織

1. 「くらしの助け合いの会」の組織体制

「くらしの助け合いの会」（以下、「助け合いの会」と略）は、住民参加型在宅福祉サービス活動であり、組合員相互によって行われる有償の家事援助・介護の助け合い活動⁴⁾である。この母体となっている「みやぎ生協」は、1982年3月に設立され、組合員数は489,404人（2003年3月20日現在）となっており、宮城県の人口（2003年約237万人）の約2割が加入している。また「助け合いの会」は生協内の環境福祉事業部の中の福祉活動事務局の下部組織として位置づけられ、生協発足から3年後の1985年からその取り組みが行われている。みやぎ生協における福祉活動であるこの「助け合いの会」の活動以外に、「ふれあい食事会」や「ふれあいお茶会」、買い物代行サービス、福祉情報相談センター、福祉ネットワークセンター等の各種活動を展開している。また、1999年には「社会福祉法人こーぷ福祉会」を設立し、同年3月には「桜ヶ丘デイサービスセンター」、2001年には「地域福祉情報サロンしろいし」、2002年4月には介護支援センター、ヘルパーステーションを設置し、地域において総合的なサービスを展開している⁵⁾。

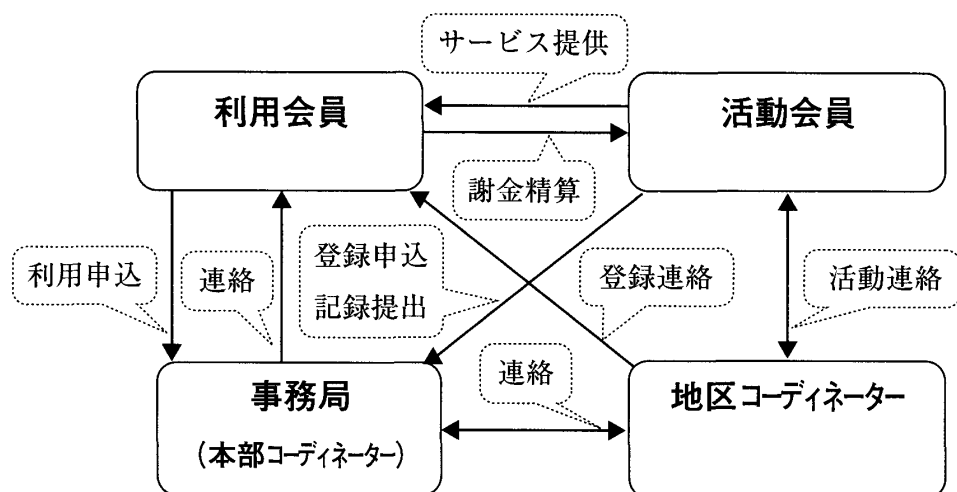
またこの「助け合いの会」では、活動地域である宮城県内を青葉、太白、若林、泉、宮城野、名取、石巻、多賀城、塩釜、古川、白石、柴田、亘理、岩沼、五造、気仙沼、黒川、利府、栗原の19地区に分け、各地区にコーディネーターを配置している。各地区のコーディネーターの人数は、会員数に応じて青葉区4名、太白区3名、

宮城区2名、泉区2名、左記以外の地域には各1名ずつ配置（2003年7月現在）されている。このコーディネーターの選出方法は、各地域での活動経験を踏まえ、地域ごとに推薦を受け本部より依頼する形式を採用している。コーディネーターの任期は特に設けていないが、有給のスタッフとして位置づけされている。なお、みやぎ生協内の福祉情報相談センター相談員は、この「助け合いの会」コーディネーター経験者から組織され、宮城県全域をカバーする総合的な相談援助体制を整えている。この福祉情報相談センターに寄せられている相談件数の8割近くが、介護保険などの限界の隙間を埋める事例等をはじめ、「助け合いの会」の活動へ繋ぐ結果となっている⁶⁾。また毎月1回コーディネーター会議が行われ、各地区での活動についての情報共有を図っている。

2. 「助け合いの会」の活動

みやぎ生協の「助け合いの会」は、援助を提供するメンバー（活動会員）とその援助を希望するメンバー（利用会員）から構成されており、それぞれ入会金（1,000円）、年会費（1,000円）を払い会員となっている。2001年3月現在においては、活動会員は937名、利用会員は1,028名登録⁷⁾している。活動会員への心構えとして、「お互い様という助け合いの精神、主体性を尊重し責任を持って行う」、「相手の立場に立ちプライバシーを尊重し、会員同士の人間関係を大切にすること」を提示⁸⁾している。

援助活動の流れ⁹⁾としては、下記の図1の通りとなっている。



【図1 くらしの助け合いの会 サービス提供システム】

まず利用会員から事務局への利用申込の後、事務局から地区コーディネーターへ連絡があり、地区コーディネーターから活動会員へサービス提供依頼が行われる。活動可能な場合は、利用者宅への初回訪問時に活動会員と地区コーディネーターが同行し、サービスの具体的内容や今後の活動予定についての話し合いを行い、確認・合意を得てから提供される。2回目以降は活動会員のみが訪問し、活動単位は1回2時間を1単位とし、サービス提供回ごとに利用会員と直接謝金・交通費等の清算が行われるシステムとなっている。また、同一の利用会員に対し、活動会員の活動期間を原則として3ヶ月とし、以後のサービス継続の場合は活動会員を交代する仕組みをとっている。

活動に関する「確認書」及び活動の「記録」については、1か月分まとめて事務局（本部）へ提出することになっている。方法については、封書に入れ、生協の店舗や共同購入ルートを通じて提出するシステム

となっている。またサービス提供内容や援助困難場面を有する場合は、記録化を待たずに事務局へ直接電話で連絡する体制をとっている。

3. 活動記録に対する位置づけ

助け合いの会は、会の目的・活動の趣旨、システム、記録についての留意点をまとめた「ハンドブック」（2003年7月発行）を作成し、活動会員向けに配布している。特に記録化にあたっての留意点として、活動会員の作成する記録を最も重要な情報源として位置づけ、その提出についても義務化している。また活動記録の役割として、利用会員の状況に応じたサービス提供のための記録の重要性を明示し、記録を基にケース検討を行い、組織的に情報共有・連携を図ることを目指している。また、援助会員のサービス提供に関して属人化することを避け、記録化することを意識した実践の必要性を明示している¹⁰⁾。

さらに、感想等の自由記述に関する方法については、大きく分けると次の4つに分

類することが可能であり、その内訳は1) 活動会員自身の感情、2) 活動時間の妥当性、3) 利用会員情報（健康状態、嗜好・趣味、家族関係、近隣関係、言語的情報、非言語的情報）、4) 社会資源情報についての記録化を求めている。さらに、記録の際の留意点として、1) 5W1Hを明確にする、2) 事実と感想を分ける、3) 通常にない変化に気づいた際には経過記録化する、等が明記されている。

4. 活動記録の分析

本研究は、2003年2月～2003年10月の8ヶ月間の「助け合いの会」の活動記録を用いる。なお、記録者は助け合いの活動会員82名分であり、記録対象となる利用会員は102名に及ぶ。また、今回分析の対象となる活動記録は446件であった。

今回の分析対象の記録の項目は、表1のとおりである。

【表1 くらしの助け合いの会 活動記録項目一覧】

大項目	中項目	記入方法(※)
1 担当コーディネーター名		記録必須事項
2 援助を受けた会員名(利用会員)		記録必須事項
3 利用会員地区名		記録必須事項
4 利用会員会員番号		記録必須事項
5 援助をする会員名(協力会員)		記録必須事項
6 協力会員地区名		記録必須事項
7 協力会員会員番号		記録必須事項
8 活動日		2回まとめる場合、9/15, 9/12
9 活動曜日		1単位 = 2時間
10 活動時間		
11 援助単位数		
12 援助内容	家事援助(家内掃除) 家事援助(食事づくり) 通院付き添い 子育て支援 留守番 院内洗濯 話し相手 その他	
13 交通費		自宅から〇〇まで
14 交通経路		片道△△円(バス)、片道30円×6km(車)
15 金額		往復の交通費(1回分)
16 感想・記録	感想 利用会員健康状態 生活行為 コミュニケーション情報 社会資源情報 援助内容変更、次回活動予定日 事務局への要望・問い合わせ等	嬉しかったこと、辛かったこと、疑問に思ったことなどありのままを書いてください。 特に高齢者の健康状態は変化しやすいものです。小さい変化・サインを見逃さないようにしましょう。直接伺ってみてください。 うかがった際の様子、どんな事をしていたかなど 会話の内容、好み、趣向品、趣味、特技など ご近所、ご家族との関わり、介護保険は？
17 特記事項		特に事務局に伝えたい事項
記入上の留意点(※)		・辛かったこと、疑問に思ったことは、是非今後の活動のためにお知らせください。一人で抱え込まないようにしましょう。 ・援助内容は勝手に判断して変更しないようにしましょう。 ・活動確認書と一緒に遅くとも一ヶ月以内に必ずご提出願います。(店舗カウンターもしくは共同購入のルートでのご提出をご利用ください) ・緊急連絡は電話でお知らせください

※ 記載の留意点及び方法については助け合いの会本部作成の記録マニュアルに記載されている文言をそのまま採用している

記録方法については、紙面を媒体とし、活動日時・時間等必須項目と自由記述部分に分けられる。この自由記述部分については主に圧縮叙述体で記録化している活動会員が多いが、必要に応じ過程叙述体での記録化している会員もあれば、未記入の会員も見受けられる。こうした記録方法について組織的なコンセンサスを形成するために、助け合いの会では2003年7月に福祉情報相談センター相談員、助け合いの会地区コーディネーター及び活動会員に対して「記録」に関する研修を行っている。また同時期に活動会員へのハンドブックの配布も行われ、「記録」の重要性に対する価値観が深まり、より積極的な取り組みが展開されている仮説が成り立つといえよう。今回は主に2003年6月以前と2003年7月以降

に時期を分け、数値化が可能な活動記録の分析を試みる。更に「情報」の流れ、活動に対するスーパービジョン機能のフィードバックシステムについて、助け合いの会本部コーディネーターへのヒアリング結果を合わせて分析を行う。

Ⅲ. 研究結果

1. 活動会員の記録の作成内容

助け合いの会の活動（446単位、1単位2時間）については、同一利用会員に対して複数の活動会員によりサービス提供が行われている場合もあり、今回の分析では活動会員の活動回数に対しての記録の作成頻度をまとめた所、表2の通りの結果が得られた。

【表2 記録の作成内容¹¹⁾】

	総件数	%	2月～6月 件数	%	7月～9月 件数	%	備 考
A 活動回数	446		149		297		
B 記録回数	258	57.8	61	40.9	197	66.3	/A*100
C 感想	225	87.2	53	86.9	172	87.3	/B*100
D 健康状態	105	40.7	21	34.4	84	42.6	/B*100
E 生活行為	32	12.4	5	8.2	27	30.9	/B*100
F コミュニケーション情報	158	61.2	38	62.3	120	60.9	/B*100
G 他の援助	21	8.1	6	9.8	15	7.6	/B*100
H 援助内容の変更	40	15.5	7	11.5	33	16.8	/B*100
I 要望・問い合わせ	12	4.7	6	9.8	6	3.0	/B*100
J 特記事項	18	7.0	6	9.8	12	6.1	/B*100

表2によると、2003年2月から6月にかけての活動回数が149回に対して、自由記述欄に記録化されたものは61件（40.9%）であるのに対し、7月から9月にかけての活動回数が287回に対して、自由記述欄が記録化されたものは197件（66.3%）とそ

の割合は約1.7倍に増加していることがわかった。

また、記録内容の自由記述欄についての項目（「感想」、「健康状態」、「生活行為」、「コミュニケーション情報」、「他の援助」、「援助内容の変更」、「要望・問い合わせ

せ) についての変化を見てみると、「感想」、「健康状態」、「生活行為」、「援助内容の変更」の4項目については、2月から6月の間よりも7月から9月の間の方が記録化の頻度が高くなっていた。特に「生活行為」に関する記録は、2月から6月にかけて5件(8.2%)であったのが、7月から9月にかけては27件(30.9%)と約3.6倍と大幅に増加している結果となった。この「生活行為」については、主として活動会員が利用会員の状況を意識して観察した結果得られる情報であり、この部分の記録が増加したことは、活動会員が意図的な関わりや観察を行いつつサービス提供を行った

結果であると推察できよう。

2. 活動会員の記録の作成頻度

活動会員による一人の利用者に対する記録の作成頻度については、活動会員の裁量に左右されている現実がある。今回の調査では、調査対象の活動会員の实数は82名であるが、1) 連続活動(1ヶ月に2回以上)の活動回ごとに記録化、2) 単発活動(1ヶ月に1回)の記録化、3) 連続活動(1ヶ月に2回以上)を1ヶ月分まとめて記録化、4) 連続活動(1ヶ月に2回以上)を2ヶ月以上まとめて記録化の4つに分類し、活動単位別に延べ人数で集約したところ表3の通りの結果が得られた。

【表3 記録の作成頻度】

	協力会員 延べ数	%	2月～6月 活動会員 延べ人数	%	7月～9月 活動会員 延べ人数	%
連続活動(1ヶ月に2回以上)の 活動日ごとに記録化	40	48.8	12	31.6	37	38.1
単発活動(1ヶ月に1回以内)の 活動日ごとに記録化	18	22.0	13	34.2	42	43.3
連続活動(1ヶ月に2回以上)を 1ヶ月分まとめて記録化	17	20.7	7	18.4	14	14.4
連続活動(1ヶ月に2回以上)を 2ヶ月以上まとめて記録化	7	8.5	6	15.8	4	4.1
合 計	82	100.0	38	100.0	97	100.0

表3によると、1)の同一利用者にもかかわらず活動回ごとに記録化しているのは、2月から6月の間は31.6%であったが、7月から9月の間については38.1%へと高くなっている。また1ヶ月まとめて記録化している2)及び3)については、事務局が認定している記録作成頻度であることもあり最も高い数値であるが、2月から6月の間が52.6%であるのに対し、7月か

ら9月の間は57.7%と5.1p.数値が高くなっている。また一方、同じ利用会員に対して同じ活動会員がサービス提供のしている場合で2ヶ月以上まとめて記録化しているケースは、2月から6月の間が15.8%であったのが、7月から9月の間は4.1%とその割合は1/4に減少している。このことから、2003年7月の「記録」に関する研修の実施及びハンドブック配布の効果とし

て記録に関する意識が高まり、記録の作成頻度が高まった結果であるといえよう。

3. 活動記録へのフィードバック

活動記録については、本部事務局で一括に集約されチェックを行い、緊急案件の場合は電話で地区コーディネーターや利用会員、活動会員等関係箇所へ連絡し、それ以外は活動記録に本部事務局コーディネー

ターがコメントを記録化し、各地区コーディネーターへ情報提供が行われる。その結果を地区コーディネーターが活動会員に対しフィードバックするという体制がとられている。今回の活動記録の本部事務局の記録（チェック等含む）部分を集約した結果、表4の結果が得られた。

【表4 フィードバックのための活動記録把握状況】

	総件数	%	2月～6月		7月～9月		備 考
			件数	%	件数	%	
A 活動回数	446		149		297		
B 提出記録回数	258	57.8	61	40.9	197	66.3	/A*100
K 事務局チェック(下線等)	166	64.3	37	60.7	129	65.5	/B*100
L 事務局コメント	113	43.8	33	54.1	80	40.6	/B*100
M 事務局記録閲覧者数 (延べ人数)	735	2.8	155	2.5	580	2.9	/B; 記録用紙1枚当たりの平均閲覧者数

本部事務局において提出されたすべての記録の確認を行っているが、その中の自由記述で重要な情報である部分に下線を引き、さらに地区コーディネーターや活動会員、利用会員に対して必要なフィードバック事項を文字化している。緊急を要する場合は、文字化を待たず電話等で連絡を行う場合もあり、フィードバック事項の文字化する作業（コメント）の割合の高低については一概に言えないであろう。これらの作業については、提出される記録の中身の質による左右されることもあり、重要な情報に対しチェックするという作業である「下線を引く」について、2月から6月の間よりも7月から9月の時期のほうがその割合が高くなっている（表4）。

また、本部事務局の記録確認者数の平均

については、おおよそいずれの時期も1回分の記録に対し、本部コーディネーター2～3名がチェックする体制をとっていることがわかる。また記録用紙からは、順調なケースの場合の確認者の平均は1～2名、援助内容を変更する場合や他の社会資源との調整及びコミュニケーションに困難等を感じるケースの場合は4～5名がチェックしている体制であることが把握できた。

一方、スーパービジョンの機能に基づき、事務局本部コーディネーターによる自由記述部分（113件）について分析¹²⁾したところ、表5の通りの結果が得られた。なお、スーパービジョンの機能については、「管理的機能」、「教育的機能」、「支持的機能」のほかに「評価的機能」を指摘¹³⁾している場合もあるが、本論では「管理的機

【表5 活動記録に対するフィードバック】

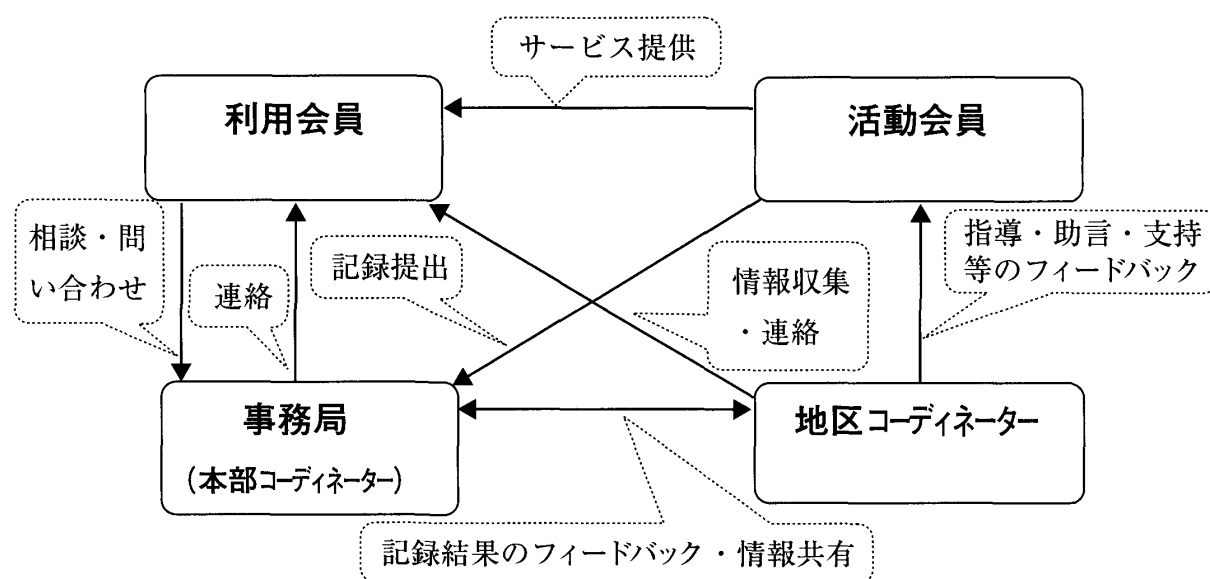
事務局フィードバック内訳 (複数回答)	2月～9月(113件)		2月～6月(33件)		7月～9月(80件)	
	内訳	%	内訳	%	内訳	%
管理的機能	33	29.2	15	45.5	18	22.5
教育的機能	35	31.0	6	18.2	29	36.3
支持的機能	78	69.0	16	48.5	62	77.5

能」,「教育的機能」,「支持的機能」の3つに焦点を当てまとめた。

表5によると, 2月から6月の間と7月から9月の間の変化は,「管理的機能」はその出現率は半減している一方,「教育的機能」及び「支持的機能」に関するフィードバックがそれぞれ約2.0倍, 約1.6倍へとその割合が増加している結果となっている。特に「支持的機能」は77.5%と高い割合を示しており,「助け合いの会」の活動記録から把握可能なスーパービジョン機能としては,「支持的機能」がより強力な構成要素となっていることが推察できよう。記録化された「支持的機能」のフィード

バックの例として, 活動会員のマイナス感情に対するフォローや, 活動会員の行動に対してのポジティブフィードバックなど具体的に記録化され, 地区コーディネーターを通して各活動会員に伝達されている。このフィードバックシステムを図式化すると, 図2の通りとなる。

本部コーディネーターへのヒアリングの結果, このフィードバックの積み重ねにより, 活動会員からの記録の提出の際に一筆付け加えられることが見受けられるようになり, 徐々に双方向のフィードバックシステムが芽生えつつあるとのことであった。



【図2 活動に対するフィードバックシステム】

Ⅳ. 考 察

1. 地域福祉活動の担い手としての「住民参加型互酬ボランティア」に求められる役割

今回の調査対象とした住民参加型在宅福祉サービス供給組織は、周知の通りわが国では1990年代以降の在宅福祉サービスの台頭とともに急速に発展しているものである。住民同士の支えあいのシステムを基盤とし、会員制により住民同士が必要とする多様な在宅福祉サービスを有償で提供する相互扶助の非営利組織である。これは、1993年中央社会福祉審議会地域福祉専門分科会による「ボランティア活動の中長期的な振興方策について」（意見具申）がその根拠となっており、非営利有償で行う在宅福祉サービス活動の担い手を、「互酬性」の側面を強調した「住民参加型互酬ボランティア」と位置づけている。

一方、こうした「住民参加型」、「有償ボランティア」の捉え方について、公的サービスの補完的な労働力としての側面から「住民参加させられ型」という見解や、本来のボランティアの原則の一つである無償性の側面から「有償ボランティア」という呼称そのものの是非についての議論が続いている。しかしながら、このような背景の中でも、1998年のNPO法の成立後、多くの民間ボランティア団体が法人格を取得し、介護保険などのサービス提供活動を展開していることも少なくないのも事実である。

これらの是非をめぐる議論は紙面の都合で別の機会に行い、本論では、地域福祉実践の担い手としての「住民参加型互酬ボラ

ンティア」に求められる役割について若干の議論を試みたい。

今回の調査対象としたみやぎ生協「助け合いの会」は、いかなる準備性をもって実践に取り組んでいるのかを振り返りたい。前述の通り、「助け合いの会」は活動会員への心構えとして、「お互い様という助け合いの精神、主体性を尊重し責任を持って行う」、「相手の立場に立ちプライバシーを尊重し、会員同士の人間関係を大切にすること」を提示¹⁴⁾（再掲）していることから、本来のボランティアを基盤に、「無償性」ではなく「互酬性」、さらに「守秘義務」などが活動組織の価値基準であると把握できよう。また、「助け合いの会」にて「記録」の重要性が急速に高まったのは、2003年（平成15年）5月と7月に発生した宮城県沖地震であった。特に7月の地震は最大震度6強を始めとする大きな地震が3回連続し、多くの会員の安否確認等の実践が求められたことから始まる。こうした災害経験を通じ、文字化された「記録」がいかに大切であるかを痛感し、その重要性を改めて認識する経験があったからであるといえる。この地震の経験を通じ「記録」等の実践のマニュアル化が促進され、活動会員向けのハンドブックを作成し、「記録」に関する研修の実施が取り組みられ、本研究において、2003年7月を境に「記録」に対する実践の変化と成長の一端を数値化し実証することが可能であったと考える。

一般的に、対人福祉サービスにかかわる場合、純粋なボランティア活動においても「サービスの継続性」といった責任も加わ

ることから、サービス提供場面での困難性が憂慮される。この「助け合いの会」の母体である「生活協同組合」としての組織の使命からも、責任のあるサービス提供が求められており、ここに「住民参加型」の難しさが集約されているといえよう。少なくとも、地域福祉活動の担い手としての「住民参加型互酬ボランティア」に求められる役割として、「自発性」、「主体性」と「継続性」、実践水準の向上に必要な「専門性」とのバランスをどう保つのか、更に民間の立場として求められる「先駆性」、「柔軟性」、「開発性」をいかに失わないかといった困難な采配が今後一層求められると言えよう。

2. 専門技術としての「記録」のあり方

わが国において、一般的に専門家に求められる社会福祉実践場面の「記録」は、社会福祉援助技術（ソーシャルワーク）として位置づけられその養成を試みている。この社会福祉援助技術の実践は、ワーカー（援助者）の経験や勘、情熱や優しさなどといった属人的部分にのみ依拠して展開されるものではなく、時代の要請や援助活動のスタイルや領域を超えて、普遍的で共通する目標や価値があり、さらにその実践の水準を高めるために、基本的な技術の一つとして「記録」がある。「優れた実践は優れた記録から生まれる」といわれるように、記録はよりよい実践を行うために必要不可欠なものであり、ここでいう「記録」の内実は、その記録化に必要な「観察技術」や「評価技術」を必要とし、対人援助の前提となる「コミュニケーション技術」等が含まれており、それぞれが必要不可欠

な技術であるのは言うまでもない。

社会福祉実践場面においてより効果的な実践を展開するためには、各場面（インタビュー、アセスメント、介入、事後評価等）での情報を文字化、記録化することが前提であり、その情報（記録）を基に評価し、その情報を共有し活用することを通して初めて実践の標準化が可能となるからである。

「記録」の意義として、1) 利用者によりよい援助を提供するため、2) 機関や施設の機能を高めるため、3) 教育や調査研究のため等が社会福祉援助技術として一般的に言われている代表的なものであるといえる。さらに佐藤（2001）は「記録」の目的¹⁵⁾として、1) 利用者の生活の質（QOL quality of life）を向上させるため、2) より適切な福祉サービスを利用者に提供するため、3) 福祉サービスを提供する機関や施設の運営管理のため、4) ワーカーの教育や現任訓練のため、5) ワーカーのスーパービジョンのため、6) ソーシャルワークに関する調査や研究のため、7) 既存のソーシャルワークの知識の評価や新しい知識を生み出すため、8) ソーシャルワークにかかわる統計や社会福祉全般の向上のため、の8点を指摘している。また佐藤（2001）は「記録」の際の留意点¹⁶⁾として、1) 読みやすく、わかりやすいこと、2) 内容によって記録の形式を変える、3) 事実を書く、4) 必要なもののみを記録する、5) ワーカーの意図的な働きかけと、その利用者の反応を書く、6) 社会的責務を自覚して書く、の6点を指摘している。しかし、これらの意義

や目的を達成するためには、「何」を「どのように」に記録するのか、つまり「評価」を意識した実践の証憑としての「記録」が重要となってくるのである。

藤林（2001）は、この社会福祉実践における「評価」の意義¹⁷⁾として、1）社会福祉援助技術独自の技術を開発すること、2）社会福祉援助技術の価値を示すこと、3）社会福祉援助技術が正当な経済評価を得ること、の3点を指摘しており、佐藤（2001）はこの「評価」基準の視点¹⁸⁾として1）利用者のニーズを明らかに満たしえなかった場合、2）支援計画が利用者に受け入れられなかった場合、3）ケースカンファレンスにおいて意見のズレが大きかった場合、4）新しい支援方法を適用した場合、5）変化が予想し得ないほど大きかった場合、の5点に整理している。

しかし、社会福祉実践の「評価」を困難にしている主な要因として、社会福祉実践の基盤となる「エコシステムの視点」の側面から、その基準の根拠となる要因が複雑多岐にわたり、数値化、科学化の課題¹⁹⁾が挙げられる。また「評価」の中でも、特に「事後評価」場面における非効率性が挙げられよう。一人一人の置かれている環境やプロセスは非常に個別的であり、評価結果が得られるのにも多くの時間を要する。地域福祉実践の組織化活動場面においては、要する時間はなおさら長期的にならざるを得ない。一方、比較的短期間で行われる「事前評価（アセスメント）」に関する「記録」技術に関しては、一定程度の効果があげられつつあるといえる。しかし、こうした「評価」の困難性から派生する「記

録」の困難性が慢性的課題であり、わが国の社会福祉実践現場における「記録」の技術の発展が阻害されている要因であると考えられよう。

V. 結 論

以上の議論を踏まえ、本論では住民参加型サービス供給組織における地域福祉実践の記録法確立のための必要条件に関する仮説として以下の3点を指摘したい。

1. 「記録」に対する動機付け

「記録」をどのように考えるのか、組織として、一人一人の担い手として、「記録」に関する価値基準をどこに置くのかが、実践の最も基本的かつ重要な要素であるといえよう。動機づけの方法としては、利用者サービスの向上といったことから、危機管理といった様々な側面から考えられる。今回の研究対象であった「助け合いの会」の活動の場合、「宮城県沖地震」を契機とし、危機的状況下において会員の安否確認を行うといった、後者の側面のほうが多大な影響を与えた結果になったと言えよう。

筆者自身の経験において、精神障害者グループホームでの実践を通して「記録」に関する動機付けが強くなった契機は、一人職場で交代勤務であるにもかかわらず、利用者に対しては「援助の一貫性」を必要としており、「記録」が無いと実践の展開が困難な状況であった²⁰⁾からである。

在宅・施設現場のいずれにせよ、文字化された「記録」に対する価値、認識を高める契機、もしくは経験を得ることが必要となっているといえよう。

2. 「記録」の双方向性

今回の研究において、「助け合いの会」の実践を「記録」の流れを中心に分析を試みた結果、「双方向性」の関係が重要なキーワードとなっていることが明らかになったといえる。これは記録者側の動機付けの高まりとも関連してくると思われる。自分が作成した記録が、その後実践にどのように生かされているのか、役に立っているかどうかということは誰しも気になることであり、この部分のフォローを丁寧に行うことで初めて記録者にとっての「記録」に対するモチベーションを維持し続けることが可能であると考えられるからである。逆に言えば、自分の作成した記録がその後全く生かされていない、もしくはその効果が不明の場合、得てして動機付けが弱くなるのは、感情を持つ人間としては通常の行動の範囲であろう。まして、専門的教育を受けた専門家としてではなく、住民の自発性を尊重した活動であればあるほど、その「自発性」を担保するためには年に数回の研修だけでなく、こうしたきめ細かいフィードバックの工夫が必要であるといえよう。

3. 「記録」の活用と福祉情報化

通常記録作成者とサービスマネジメントを行う者が同一人物である場合は少なく、常時複数の者がかかわり、記録者個々人の裁量により必要な情報の取捨選択が行われ、記録が残されている現実がある。これは対人コミュニケーションの基礎的な部分とも共通する要素であると思われるが、情報の取捨選択は、基本的に受け手にその決定権があると思われ、したがって、情報の

送り手と受け手がいつ何時も同じ情報を共有しているとは限らない²¹⁾。ましてや、記録を閲覧する作業における唯一の情報源は、「文字」という言語情報のみであり、そこから得られる情報量は、非言語情報も含めて入手できる face to face の場面で得られる情報量と比較すると著しく少量である。このことから、より正確な情報を共有するためには、双方向の関係において「記録」が流れるシステムを構築していく、すなわち「記録」を活かす「福祉情報化²²⁾」のプロセスの展開が重要となってくるであろう。

最後に、残された課題として以下の点を指摘しておきたい。まず、対人援助、とりわけ家事援助、食事提供等、生活維持に深く関わる在宅サービスを実践する場合、住民参加型サービス供給組織としての専門的な実践の目的、評価基準をどこまで設定するのか、ということである。このことは、考察で触れた住民参加型互酬性ボランティアに求める役割事項と深く関連するといえる。本論の研究対象であった「助け合いの会」の活動の場合、活動目標として「自発性」、「主体性」、「継続性」と、民間組織として本来持つべき役割としての「先駆性」、「柔軟性」、「開発性」をいかに失わないかといった困難な采配が求められることを指摘した。次に、「専門性」の視点から、実践の評価基準をどこに置くのか、という更なる命題が課せられることである。何故なら、実践の記録はこうした「評価基準」が根拠となって文字化されるからである。つまり、「評価基準」や実践の目的が曖昧なまま、もしくはそのコンセンサスが

形成しきれないままであると、その記録化はサービス提供の担い手である個々人の裁量により行われ、更なる実践水準の向上を期待することは困難であろう。「助け合いの会」においては、これらのバランスをいかにとるのが今後の課題であることが考えられよう。

現在展開されている在宅サービスは、その提供主体の情報処理能力に適応する利用者を対象とし、多くの情報量と情報処理能力を要する、いわゆる「援助困難ケース」については、そのキャパシティを超えた時点で residential サービスに移行しているといえよう。言い換えれば、多くの「援助困難ケース」が地域生活への移行が困難である現状を「地域の受け入れ体制の不備」や「地域住民の理解が不足」などの曖昧な表現で指摘されることが見受けられるが、拙者は実践現場において「福祉情報化」の必要性を痛感する立場^{23) 24)}から、在宅サービス提供主体の情報処理能力が脆弱であることが要因の一つであると考えている。また、多様化しているサービス提供主体が、各々の準備性を踏まえ、実践評価基準を明確にすることにより、その提供主体の情報処理能力のレベルが明確になり、あわせて「何を記録に残すのか」という記録方法の確立に繋がっていくものと考えることができよう。また、特に今日ではサービス利用者への「情報提供」並びに「情報開示」が推進される中で、これらの評価基準が曖昧なまま実践が展開されると、本来実践に必要な情報が文字化されない、もしくは「記録の二重性」を招くという混乱を引き起こしかねない危惧を抱いている。従っ

て「記録」方法を確立していくための実践評価基準の明確化が緊急の課題²⁵⁾となっているといえよう。

今回の研究は、住民参加型サービス供給組織による地域福祉実践の記録を通して、その情報化に関する検討を試みた。しかし、今後ますますその実践主体が多様化している中で、これらの諸課題について今後も継続して研究を積み重ねていきたいと考えている。

【謝辞】

「記録」は「生き物」である。こうした筆者のこだわりに共感をいただき、研究のフィールドとして貴重な実践記録の提供や多忙の中インタビュー応じていただくなど、多大なご協力を賜りましたみやぎ生協の本部事務局コーディネーターの皆様にご心から感謝いたします。

【付記】

本研究は平成15年度北海道浅井学園大学特別研究費の助成を受け行ったものである。

【参照】

- 1) 小嶋章吾 (2002) 「ソーシャルワーク実践における記録」北島英治・副田あけみ・高橋重宏他編『ソーシャルワーク実践の基礎理論』有斐閣, pp. 202-203
- 2) 例えば小沼春日 (2004) 「情報共有としての記録の取り方」『月間福祉7月号』全国社会福祉協議会, pp. 38-39
- 3) 牧里毎治 (1995) 「地域組織化活動の到達点と課題」右田紀久恵, 牧里毎治共編『地域福祉講座⑥』中央法規, pp. 301-303

- 4) 益田美知子 (2003)『現代社会福祉辞典』有斐閣
- 5) みやぎ生協 (2003)「2003 Profile Miyagi Co-Operative Society」
- 6) 小沼春日 (2003)「ソーシャルワーク実践における福祉情報化に関する基礎的研究 —みやぎ生協の福祉情報相談データ及び情報ネットワーク体制の分析を通して—」北海道浅井学園大学『人間福祉研究』第6号, pp.39-56
- 7) みやぎ生活協同組合 (2001)「第20回総会議案書Ⅰ」
- 8) こーぷくらしの助け合いの会 (2003)「こーぷくらしの助け合いの会 ハンドブック」, p. 5
- 9) こーぷくらしの助け合いの会 (2003) 前掲書⁸⁾, pp. 6-9
- 10) こーぷくらしの助け合いの会 (2003) 前掲書⁸⁾, pp. 9-11
- 11) 活動会員による自由記述は記録結果を基に「感想」,「健康状態」,「生活行為」,「コミュニケーション情報」,「他の援助」,「援助内容の変更」,「要望・問い合わせ」について該当するものを筆者の判断において分類を試みたものである。なお一回分の記録内容に複数の項目がある場合はそれぞれカウントを行っている。
- 12) 本部事務局コーディネーターによる自由記述部分を基に「管理的機能」,「教育的機能」,「支持的機能」について該当するものを筆者の判断において分類を試みたものである。なお一回分の記録内容に複数の項目がある場合はそれぞれカウントを行っている。
- 13) 例えば植田寿之 (2000)「スーパービジョンの目的と機能」奈良県社会福祉協議会編『ワーカーを育てるスーパービジョン —よい援助関係をめざすワーカートレーニング—』中央法規, pp.16-27
- 14) こーぷくらしの助け合いの会 (2003) 前掲書⁸⁾, p.5
- 15) 佐藤進 (2001)「ジェネラリスト・ソーシャルワークの基本的技術」『ジェネラリスト・ソーシャルワーク研究』川島書店, p.281
- 16) 佐藤進 (1998)「介護福祉のための記録15講」中央法規, pp.56-62
- 17) 藤林慶子 (2002)「社会福祉援助技術の展開過程と基本技能」新版・社会福祉学習双書編集委員会編『新版 社会福祉学習双書2002 社会福祉援助技術論』, 全国社会福祉協議会, p.108
- 18) 佐藤進 (2001) 前掲著¹⁵⁾, p.291
- 19) 例えばソーシャルワークの科学化に関する先行研究例として太田義弘・黒田隆之・溝渕淳 (2001)「支援ツールの意義と方法」ソーシャルワーク研究会編『ソーシャルワーク研究』vol.26 No. 4, pp.17-26
- 20) 小野春日 (2002)「地域生活支援のための相談援助活動と福祉情報 —精神障害者グループホームにおけるケア実践の標準化の試み—」立教大学コミュニティ福祉学部紀要第4号, pp.191-131
- 21) 小沼春日 (2002) 前掲書²⁾
- 22) 例えば,「社会福祉の情報化」として, 生田正幸 (1999)「社会福祉と情報」『社会福祉情報論へのアプローチ』ミネルヴァ書房, pp. 50-51において, 以下のように説明している。「社会福祉の情報化へのアプローチは, 福祉情報の価値と役割を認識するところからスタートする。具体的には, 日常の業務や生

活のなかで、何気なくやり取りしていたものの、求めたり求められていたりしたものが、ニーズ情報、サービス情報、処遇情報などといった社会福祉に関する『情報』であり、自分にとっても相手にとっても重要な存在であったと認識することである。そして、それを積極的に活用にすることによって状況を改善することが可能であり、そのためには業務体制を改善したり、新たな体制を整えたりするほうが効果的であること、さらに、情報を取り扱うための道具としてコンピューターあるいは情報システムを導入した方がよいというふうに展開していく。こうしたプロセスが定着して拡大していくこと」とし、「社会福祉の向上を図るため、社会福祉の諸活動において情報の価値を重視し、情報技術を活用しながら、その積極的な活用と流通が図られている状況であり、併せて、そのために必要な環境整備をおこなうこと」と指摘している。

²³⁾ 小沼春日（2003）前掲書⁶⁾

²⁴⁾ 小沼春日（2004）前掲書²⁾

²⁵⁾ Shemmings, D. (1991) *Client Access to Records : Participation in Social Work*. Avebury Academic Publishing Group, UK. [小田兼三・福永英彦(1997)『参加と協働のソーシャルワーク ―社会福祉における情報と記録の共有化政策』相川書房]において、社会福祉の実践における情報開示は、むしろ発展のための新たな挑戦の契機となっていると指摘している。

Basic Research Regarding the Information Systematizing of Community Work Practice :
The analysis of the practice records in the citizen's
participation style service of Miyagi Co-operation through

Haruhi ONUMA

ABSTRACT

The purpose of this research is to search for the beginning to establish “Records method” that is the means of the information systematizing of community work practice in the citizen's participation style service supply organization.

The research method analyzes mainly the activity records of “*Kurashi-no-Tasukeai-no-kai*” of Miyagi Co-operation that is the home welfare services in the citizen's participation style supply organization of the approach of the practice of “Make to the records”.

The following three hypotheses needed to establish the records method of the community work practice of the home welfare services in the citizen's participation style supply organization as a research result were able to be obtained.

1. Motivation to “Records”

The organization or the practice persons should obtain the opportunity or the experience of enhancing value and recognition to “Records” made a character.

2. Interactive of “Records”

This is seems to relate to the rise of the practice person's motives putting it, and the device because of the flow of “Records” to interactive is to mortgage “Spontaneity” of practice persons.

3. Utilization and welfare information systematizing of “Records”

To share more accurate information, the development of the process of information systematizing that makes the best use of the construction of the system where “Records” flows in relating about interactive, that is, “Records” will have become more important.

Key words : community work practice, records, welfare information systematizing, co-operation, citizen's participation style supply organization